

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian merupakan tempat dan keadaan dimana peneliti diharapkan dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti dalam rangka memperoleh data. Oleh karena itu, peneliti memilih penelitian di PT. ISTANA CIPTA SEMBADA yang beralamat di Jl. Antogan, Desa Laban Asem, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi.

3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pendekatan dilakukan melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Maksudnya adalah dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2004:3). Sehingga yang menjadi tujuan dalam penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realitas empiris dibalik fenomena yang ada secara mendalam, rinci dan tuntas (M. Nazir, 1998:66). Oleh karena itu pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mencocokkan antara realitas empiris dengan teori yang telah berlaku, dengan menggunakan metode deskriptif.

3.3. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah wawancara langsung dengan pihak PT. Istana Cipta Sembada yang meliputi :

1. Manajer PT. Istana Cipta Sembada, selaku pemegang wewenang.
2. Staf manajer, sebagai pelaksana
3. Karyawan, selaku proses pembuatan produk

Informan dalam penelitian ini adalah, orang yang dianggap sangat berkaitan dengan PT. Istana Cipta Sembada.

3.4. Data dan Jenis data

Dalam suatu penelitian harus disebutkan dari mana data diperoleh sebagaimana yang dinyatakan oleh Arikunto (2006:129). Sumber data adalah subyek darimana data dapat diperoleh.

Dalam penelitian ini data yang digunakan dibagi dua bagian. Menurut Suliyanto (2005:6) sumber data dibagi menjadi dua yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari obyeknya. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah jadi. Sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder dalam

penelitian ini merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain), sebagai contoh literatur-literatur, internet yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5. Teknik Pengumpulan data

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data berdasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi. (Sugiyono, 2011:137).

b. Observasi

Observasi adalah cara terjun langsung ke perusahaan dengan melihat fenomena yang ada sehubungan dengan masalah yang di paparkan melalui pengalaman dan pencatatan (Nazir, 1999:212).

Dalam hal ini penelitian melakukan pengamatan sekaligus pencatatan terhadap pengukuran kinerja manajerial dalam perspektif TQM di PT. Istana Cipta Sembada.

Dalam penelitian ini pengamatan penulis tidak dilakukan dari jauh akan tetapi penulis terjun langsung di PT. Istana Cipta Sembada.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasati, agenda dan sebagainya (Arikunto, 1998:236).

3.6. Model Analisis data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2002:3) yang menyatakan "metodologi kualitatif" sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan. Penelitian kualitatif harus mempertimbangkan metodologi kualitatif itu sendiri. Metodologi kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan di masyarakat bahasa (Djajasudarma, 2006: 11).

Pada proses analisa data dalam pemeriksaan keabsahan data yang diperoleh oleh peneliti menggunakan metode triangulasi, metode triangulasi menurut Moleong (2010:330) yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Adapun teknik triangulasi yang peneliti gunakan yaitu triangulasi dengan metode, menurut patton dan Moleong (2006;331) yaitu:

1. Pengecekan drajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, peneliti mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui metode wawancara kemudian data tersebut dicek melalui observasi (pengamatan) atau dokumentasi, dan begitu juga sebaliknya.
2. Pengecekan drajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama, peneliti mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan seorang informan. Kemudian data yang diperoleh tersebut dicek pada informan yang bersangkutan pada waktu yang berbeda.

Pengukuran Kinerja Manajerial dalam perspektif *Total Quality Management*, terdiri dari :

1. Focus kepada pelanggan.
 - a. Konsep mengenai pelanggan :
 - 1) Cara-cara mengenali pelanggan.
 - 2) Proses untuk menciptakan kepuasan pelanggan.
 - 3) Cara-cara untuk memahami harapan-harapan pelanggan.
 - b. Analisis kebutuhan pelanggan :
 - 1) Cara untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
 - 2) Upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - 3) Proses untuk memenuhi keinginan pelanggan atas produk yang dihasilkan.

2. Perbaikan berkesinambungan.

a. Pendekatan perbaikan berkesinambungan :

- 1) Upaya perbaikan pada setiap aspek dalam system organisasi yang dilakukan saat tidak ada masalah besar dan saat ada masalah besar.
- 2) Upaya perbaikan yang harus dilakukan oleh manajer.
- 3) Respon manajer terhadap kesalahan.
- 4) Perhitungan-perhitungan manajer dan tahapan dalam membuat atau mengambil keputusan yang mendukung tercapainya tujuan.

b. Strategi perbaikan berkesinambungan :

- 1) Setiap orang yang terlibat dalam usaha perbaikan proses telah memiliki pemahaman mengenai proses secara mendalam.
- 2) Upaya perbaikan proses secara berkesinambungan.
- 3) Cara mengidentifikasi dan menghilangkan kesalahan dalam operasi proses.
- 4) Upaya mengurangi waktu siklus produksi.
- 5) langkah yang dilakukan dalam mengurangi sumber-sumber varias.

3. Pendidikan dan Pelatihan :

- 1) Upaya mengembangkan serangkaian kegiatan.
- 2) Pendidikan dan pelatihan mengikutsertakan semua karyawan.
- 3) Pendapat manajer tentang kegiatan pendidikan dan pelatihan.
- 4) Manfaat pendidikan dan pelatihan bagi karyawan.

4. Konsep Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan (PPK) :

- 1) Pelibatan dalam pengambilan keputusan.
- 2) Tanggung jawab manajer terhadap keputusan.

- 3) Upaya manajer untuk meningkatkan citra.
- 4) Metode *Brainstorming* yang setiap ide dari peserta dianggap sah dan peserta lain tidak diperkenankan memberi komentar.
- 5) Kotak saran diletakkan di tempat-tempat yang strategis.
- 6) Mengumpulkan masukan-masukan dengan cara mendatangi langsung karyawan.

